COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION (ENGINEERING BRANCH)

FEBRUARY 1983

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION (ENGINEERING BRANCH)

FEBRUARY 1983

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
FOREWORD		1
I.	ROLE, ORGANIZATION AND ACTIVITIES OF THE ENGINEERING BRANCH	2
II.	THE AUDIT: OBJECTIVES AND METHODS	3
III.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	3
	a) Language of service	3
	b) Language of work	6
	c) Equitable participation	9
	d) Guidelines and control mechanisms	10
IV.	SUMMARY	11
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS OF CBC ENGINEERING BRANCH	13

FOREWORD

In the context of its ongoing programme of audits of federal government departments and agencies, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted its second audit of the linguistic situation in the Canadian Broadcasting Corporation's Engineering Branch in the fall of 1981. Our previous study of the Corporation in 1976 had found in that Branch a very low proportion of Francophones at all levels and the almost exclusive use of English at work. This report presents the major observations made during our audit regarding these and other aspects, and formulates recommendations aimed at helping the Engineering Branch to comply more fully with the Official Languages Act.

The audit team is grateful to the employees of the Engineering Branch for their help during the audit.

I. ROLE, ORGANIZATION AND ACTIVITIES OF THE ENGINEERING BRANCH

The CBC's Engineering Branch is based in Montreal. Some 330 employees work in seven divisions: Transmission, Studios, Building Design and Construction, Operational Development, Administration, Purchasing and Supplies, and Accounting and Financial Services. Their main responsibility is to plan facilities and equipment required by the two networks and ensure that the work, from the setting up of transmission systems to the construction of studios or buildings, complies with required standards.

The work is contracted out to carefully selected tenderers. Whenever possible, contracts are granted to local contractors, without regard to the latter's first language. According to those interviewed, contractors are generally Francophones in Quebec and Anglophones in other areas.

The Engineering Branch is also responsible for taking the necessary steps to obtain broadcasting licences and carrying out technical preparations for the production of broadcasts covering large-scale special events. It is also responsible for providing basic technical training to its members and to employees of both networks, and for co-ordinating the training courses prepared and organized by equipment manufacturers.

Employees of the Engineering Branch deal mainly with their counterparts involved in the maintenance of the buildings and equipment for both networks, building contractors, representatives of equipment manufacturers, the Department of Communications, and the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission. They also deal with representatives of provincial and municipal governments but

have very little contact with the general public. The Engineering Branch also sends representatives to international conferences and seminars in other countries and to trade fairs and exhibitions where major manufacturers present the latest technological developments.

II. THE AUDIT: OBJECTIVES AND METHODS

Four main themes were examined: service in both official languages, language of work of the employees, participation of the two language groups and guidelines and control mechanisms in the area of official languages. The necessary data for the audit were gathered by means of thirty-one interviews with managers and employees of the Engineering Branch and an analysis of the appropriate documents and statistical reports.

III. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

In order to help the Engineering Branch improve its performance with respect to official languages, we present the following observations and recommendations, grouped according to the four main themes of the audit. The recommendations are listed together in Section V of the report for easy reference.

a) Language of service

Most of the projects and activities of the Engineering Branch in Quebec are for the French-language network. Work for this network, including the projects in the other provinces, represents approximately one fourth of the Branch's responsibilities. In order to provide French-language service,

Engineering has taken the following steps. In all divisions either the director or his assistant is bilingual, and thirty per cent of the employees in each division must be bilingual. Furthermore, in the Transmission Systems Division, one of the six groups of engineers is fully bilingual and works almost exclusively on projects carried out in Quebec for the French-language network.

Although these provisions are generally adequate, there are some shortcomings. Many directors are unilingual Anglophones, while most of their assistants are bilingual. In the absence of one or more assistants, the bilingual capability at this level may be limited. In addition, when work is carried out by one of the five groups of engineers which are not fully bilingual, service in French is no longer guaranteed since there are no language requirements for most supervisory, managerial and head of service positions and, as already mentioned, only thirty per cent of the other positions have a bilingual requirement. The situation is similar for the specialists in mechanical and electrical engineering, the laboratory and the group responsible for testing newly acquired equipment.

We therefore recommend that the Corporation:

1. establish appropriate language requirements for all the following positions: directors, assistant directors, heads of service, managers and supervisors;

2. establish a language training program to enable the incumbents of these positions to reach the required level of linguistic proficiency;

3. ensure that all employees and specialists who deal with Francophones and Anglophones in the course of their duties have an adequate knowledge of both official languages; and

4. review the present bilingual capability of every group of specialists and take the necessary steps to ensure that services in French are always available.

We examined a large number of forms used by the Corporation in dealing with suppliers, contractors and subcontractors; they were all bilingual. Plans and specifications for projects in Quebec are prepared in a bilingual format; elsewhere, they are in English only. Furthermore, some Engineering Branch employees correspond in English with their Francophone counterparts and other employees and, in some cases, even with French-speaking suppliers.

We therefore recommend that the Corporation:

5. remind all employees of its policy on correspondence and ensure that this policy is adhered to.

Telephone reception at the central switchboard of the Engineering Branch is in both languages. However, when the calls are transferred to the secretaries or receptionists in the units, telephone reception is more often than not in English only.

We therefore recommend that the Corporation:

6. take the necessary steps to provide bilingual telephone reception in all units of the Engineering Branch at all times.

b) Language of work

French is used extensively as a language of work in the transmission systems group that works mainly in Quebec, as well as in Human Resources and in the Accounts Payable Section of Accounting. In other units, since most supervisors' knowledge of French is limited, English is the language used for supervision, performance appraisals and the drafting of reports. A number of Francophone professionals, both recent arrivals and long-time employees, told us that their hiring interviews had taken place in English only, against their wishes.

Internal services to employees are generally available in both official languages except in the library, where shortcomings should be corrected immediately. Memoranda are bilingual when they are sent from a central service to all employees, but they are nearly always in English only when sent by the various administrative units. We also noticed that a number of posters, competition notices, memoranda and even directives concerning work safety on bulletin boards and walls were in English only.

We therefore recommend that the Corporation:

7. ensure that reports can be drafted, and supervision and performance appraisals carried out in the preferred language of the employee;

8. require that all steps in the selection process take place in the candidate's preferred official language;

9. ensure that memoranda to employees of both language groups are available in both languages; and

10. ensure that all posters, signs and directives intended for employees are in both languages.

Accounting and Financial Services prepare computer print-outs of each project's cumulative costs for the directors of the English and French networks. These reports contain a number of subtitles and explanatory notes in English without French equivalents. Similarly, Studio Systems draft reports on studio projects for both networks, and many of these reports are only partly bilingual. Since the material in these reports may be discussed by the Engineering Branch and those in charge of the two networks, it stands to reason that those reports intended for the management of the English network only should be written in English; however, those prepared entirely or partly for the French network should be available in French.

We therefore recommend that the Corporation:

11. make it mandatory that all reports prepared for the French network be available in French.

The language aspect of technical training for employees of the two networks and the Engineering Branch presents a real challenge, and one which the CBC has not yet met. Owing to the rapid influx of technical innovations, the Corporation is able to prepare only about fifteen per cent of the technical training courses required by its employees. The rest is supplied by major international instrument and equipment manufacturers, which use English almost exclusively. Because the Corporation represents only a very small fraction of their clientele, these firms will not provide documentation in French without extra charge. Consequently, nearly all course manuals, instructors, tests and workbooks are unilingual English. A number of those interviewed told us that Francophone technicians in regions far from Montreal had in some cases refused to take technical training courses because of the language problems involved.

With a view to resolving these difficulties, those responsible for technical training in the Corporation studied the possibility of obtaining translations of course manuals, tests and examination booklets; however, this would not solve the problem, since the oral part of the courses would still be given in English. Although we realize that this is a difficult problem, we would encourage the Corporation to pursue this matter with the manufacturers and also, to explore all other possible ways and means of providing this specialized technical training in French to its employees.

Most of the maintenance and repair manuals are also available in English only. In the case of manuals that become outdated quickly, translation does not seem warranted. However, those which are expected to be useful for a longer time should be identified and translated.

We therefore recommend that the Corporation:

12. thoroughly review the whole question of technical training in order to find and implement satisfactory solutions to the language aspect; and

13. prepare a list of English manuals being used and obtain French translations of those which can be expected to remain in use long enough for translation to be worthwhile.

c) Equitable participation

The Engineering Branch has established a co-op recruitment program with the Universities of Sherbrooke and Waterloo. Over a five-year period, students can accumulate the equivalent of two full years of practical experience through time spent working in the Engineering Branch during the academic year and summer vacation. This programme also seems to have a positive influence on the representation of the two language groups in the Engineering Branch: of the architects, 67% are Anglophone and 33% Francophone; among the engineers, the respective figures are 69.5% and 30.5%; among the staff as a whole, there are 60.9% Anglophones and 39.1% Francophones.

The Director of Human Resources indicated to us that there are seven levels of senior management in the Engineering Branch, but that a number of positions and levels are equivalent. For this reason, the table below shows the representation of the two language groups based on three levels only.

Levels	Number of positions	Anglophones	%	Francophones	%
Vice-President and Assistant Vice-President	2 (1 vacant)	--	0%	1	100%
Heads of services and directors	15	11	73.4%	4	26.6%
Managers and supervisors	48	34	70.9%	14	29.1%

As the table shows, university recruitment has brought good results and Francophone participation is very satisfactory.

d) Guidelines and control mechanisms

In addition to other duties, the Director of Human Resources is responsible for the administration of official languages in the Engineering Branch. His main duties in this area are to provide the Corporation's Head Office in Ottawa with the following information: language objectives, statistical data on the Engineering Branch and other information for the Corporation's annual official languages plan. The Director also co-ordinates language training for employees in the Engineering Branch within the framework of the CBC's corporate programme.

However, there appear to be no controls regarding implementation of the CBC's official languages policy. Managers are not involved in establishing language objectives for the Engineering Branch, and their effectiveness in this area is not

one of the criteria in their performance appraisals. Very few of the employees interviewed knew that the Engineering Branch had an official languages policy, or were aware of their rights and obligations with regard to official languages.

We therefore recommend that the Corporation:

14. establish control mechanisms to ensure that its language policy is implemented;

15. assign responsibility to its managers for achieving the language objectives for their administrative units; and

16. distribute its language policy to all employees and ensure that they are well informed as to their rights and obligations in this area.

SUMMARY

In many of its services, the Engineering Branch is able to deal with its clientele in both official languages, and the establishment of a group of employees with a good knowledge of French to work on projects for Quebec is a noteworthy achievement. However, there are still shortcomings with regard to oral and written communication with clients and the general public; telephones are very often answered in English only and a number of specialists and supervisors cannot speak French.

The CBC's Engineering Branch does have achievements to its credit regarding language of work. Some Francophone employees assigned to projects in the French network in Quebec and others in Human Resources and Accounting are generally able to work in their own language. However, in most other units, English predominates in supervision, meetings, performance appraisals and the drafting of reports. We feel that the Engineering Branch could be more responsive to the language needs and preferences of its employees. We realize that the many technological advances which are bringing frequent changes in radio and television broadcasting create significant language problems, especially with regard to technical training and work manuals. We urge the Corporation to strive for new solutions in this area.

We feel that the representation of Anglophones and Francophones in the Engineering Branch is entirely satisfactory on the whole. Furthermore, the professional recruitment program seems to be effective and the participation of both language groups among the architects and engineers is quite adequate.

The Canadian Broadcasting Corporation appears to be lacking the means to monitor the implementation of its official languages policy since responsibility for this function is not assigned to its managers. Control mechanisms should be established immediately in order to ensure that the Act is complied with more fully.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS

The recommendations presented in this report are grouped according to the four main areas of our audit. CBC Engineering notes that the audit report accurately reflects the situation at the time of the audit, and the comments below outline measures taken since then to improve the CBC Engineering's official language performance.

a) Language of service

We recommend that the Canadian Broadcasting Corporation:

1. establish appropriate language requirements for all the following positions: directors, assistant directors, heads of service, managers and supervisors;

Comments: all director and assistant director positions have been designated bilingual. Senior management of the Engineering Branch is confident that the system of language standards established for other supervisory positions will meet the requirements when it is fully operational. Management also maintains that the client's language (ESD and FSD) is still the deciding factor. The officer responsible for official languages at the Engineering Branch will update the language requirements for supervisory positions to confirm the effectiveness of the system.

Our efforts have been directed primarily at recruitment and promotion of staff to management positions. The information below is conclusive.

In 1982, all management positions were filled by bilingual candidates:

Assistant Vice-President, Engineering
Assistant Director, Building Design and Construction
Director of Engineering, Studio
Senior Engineer, Transmission (2)
Assistant Director of Engineering, International Relations
Director of International Projects, Office of the Vice-President, Engineering.

2. establish a language training program to enable the incumbents of these positions to reach the required level of linguistic proficiency;

Comments: We are concentrating on language training for management and supervisory staff.

Manager, Financial Analysis and Reports
Director, Accounting and Financial Services
Manager, Materiels Management
Senior Architect, Building Design and Construction
Director of Special Projects, Office of the Vice-President, Engineering
Manager, Laboratories Group, Operations Development
Acting Senior Engineer, Studios

Regular updating of language requirements for positions enables us to identify new needs.

3. ensure that all employees and specialists who deal with Francophones and Anglophones in the course of their duties have an adequate knowledge of both official languages;

Comments: Our efforts have been aimed primarily at recruiting qualified, bilingual employees capable of providing engineering services in the client's preferred language since all employees cannot be in training. Statistics in the last annual report indicate that there has been a significant improvement in relation to previous years.

4. review the present bilingual capability of every group of specialists and take the necessary steps to ensure that services in French are always available;

Comments: the internal organization of each service into groups responsible for specific projects enables us to serve clients in the language of their choice, which is the main objective of the Engineering Branch with regard to the language of service.

5. remind all employees of its policy on correspondence and ensure that this policy is adhered to;

Comments: when the Vice-President of Engineering assumed his position, he reminded all directors and assistant directors of their responsibilities with regard to the Corporation's official languages policy. Another reminder will be issued. Furthermore, the Human Resources Office ensures that copies of this policy are available to employees.

6. take the necessary steps to provide bilingual telephone reception in all units of the Engineering Branch at all times.

Comments: when a position for a bilingual clerk/secretary becomes vacant, all candidates must take an examination and only those who pass are considered for the position.

In the case of an undesignated position, it is understood that preference will be given to the candidate who is most qualified and has the best knowledge of both official languages. A special training session was set up in 1981 to encourage employees who answer the telephone in the course of their work to do so in French.

The LKE will be administered to all secretaries/ receptionists. With the assistance of the PSC, we will set up a training program for secretaries who must improve their language skills to meet the requirements of their duties as receptionists.

b) <u>Language of work</u>

We recommend that the Canadian Broadcating Corporation:

7. ensure that reports can be drafted, and supervision and performance appraisals carried out in the preferred language of the employee;

Comments: given the availability of translation services, employees may prepare their reports in French if they wish to do so. With regard to performance appraisals and supervision, we accept the above recommendation as our ultimate objective and we will maintain our hiring and training policy for senior managers in order to achieve this objective, as indicated by the last annual report and the information provided under item 3 (see appendix A).

8. require that all steps in the selection process take place in the candidate's preferred official language;

Comments: at a selection interview, candidates may choose to express themselves in either French or English, and the selection board is always composed of bilingual representatives.

9. ensure that memoranda to employees of both language groups are available in both languages;

10. ensure that all posters, signs and directives intended for employees are displayed in both languages;

Comments: all memorandums to staff are prepared in both languages; unilingual memorandums are brought to our attention and corrective action is taken immediately. This also applies to posters and signs.

11. make it mandatory that all reports prepared for the French network be available in French;

Comments: the services concerned have been notified and the Officer responsible for official languages at the Engineering Branch will provide the follow-up.

12. thoroughly review the whole question of technical training in order to find and implement satisfactory solutions to the language aspect;

13. prepare a list of English manuals being used and obtain French translations of those which can be expected to remain in use long enough for translation to be worthwhile.

Comments: we accept recommendations 12 and 13. A committee will analyse the matter of technical training and prepare a list of technical manuals in order to assess the possibility of having some of them translated.

d) <u>Guidelines and control mechanisms</u>

We recommend that the Canadian Broadcasting Corporation:

14. establish control mechanisms to ensure that its language policy is implemented;

15. assign responsibility to its managers for achieving the language objectives for their administrative units;

Comments: The heads of services are involved in developing and reviewing Engineering Headquarters' objectives with respect to bilingualism. We agree that the implementation of these objectives should be included in the criteria established for performance appraisals of employees bearing this responsibility.

16. distribute its language policy to all employees and ensure that they are well informed as to their rights and obligations in this area.

Comments: We agree with this recommendation and corrective action will be taken.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA
(SERVICES DE L'INGÉNIERIE)

FÉVRIER 1983

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA
(SERVICES DE L'INGÉNIERIE)

FÉVRIER 1983

TABLE DES MATIÈRES

		PAGES
AVANT-PROPOS		1
I.	ROLE, ORGANISATION ET ACTIVITÉS DE L'INGÉNIERIE	2
II.	LA VÉRIFICATION: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	3
III.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	3
	a) Langue de service	4
	b) Langue de travail	6
	c) Participation équitable	10
	d) Lignes directrices et mécanismes de contrôle	11
IV.	RÉSUMÉ DU RAPPORT	12
V.	LISTE DES RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DES SERVICES DE L'INGÉNIERIE DE RADIO-CANADA	14

AVANT-PROPOS

A l'automne 1981, le Bureau du Commissaire aux langues officielles entreprenait, dans le cadre de son programme régulier d'évaluation des institutions fédérales sa deuxième vérification linguistique des services de l'Ingénierie de la Société Radio-Canada. L'évaluation antérieure, faite en 1976, avait décelé une très faible participation francophone à tous les niveaux ainsi qu'un usage quasi exclusif de la langue anglaise. Le présent rapport résume les principales observations faites au cours de notre vérification sur ces aspects aussi bien que sur d'autres, et comprend des recommandations destinées à aider l'Ingénierie à mieux se conformer à l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

L'équipe de vérification désire exprimer sa reconnaissance au personnel de l'Ingénierie pour l'aide précieuse qu'il lui a apportée au cours de cette étude.

I. ROLE, ORGANISATION ET ACTIVITÉS DE L'INGÉNIERIE

Les services d'ingénierie de la Société Radio-Canada sont établis à Montréal. Ils regroupent quelque 330 employés répartis dans sept services: transmission, studios, architecture et construction de bâtiments, développement opérationnel, administration, achats et approvisionnements, comptabilité et services financiers. Leur principale responsabilité est de planifier les installations et équipements requis par les deux réseaux et d'assurer la conformité des travaux aux normes établies, allant de l'installation de systèmes de transmission à la construction de studios ou d'édifices.

Les travaux proprement dit sont confiés à des soumissionnaires préalablement triés sur le volet. Dans la mesure du possible, les contrats sont octroyés à des entrepreneurs locaux et l'on ne tient pas compte de leur appartenance à l'une ou l'autre communauté linguistique. Selon les interviewés, les entrepreneurs sont généralement francophones au Québec et anglophones ailleurs.

Il incombe également à l'Ingénierie de faire les démarches nécessaires pour l'obtention des permis de diffusion et de s'occuper des préparatifs techniques pour la réalisation d'émissions lors de grands évènements spéciaux. Elle s'occupe, enfin, d'offrir une formation technique de base à ses membres ainsi qu'aux employés des deux réseaux et de coordonner les cours de formation préparés et organisés par les manufacturiers d'équipement.

Les employés de l'Ingénierie traitent principalement avec leurs homologues préposés à l'entretien des édifices et des équipements au sein des deux réseaux, les représentants de manufacturiers d'équipement, des entrepreneurs en construction ainsi qu'avec le ministère fédéral des Communications et le Conseil de la Radiodiffusion et des Télécommunications canadiennes. Ils traitent également avec des représentants des gouvernements provinciaux et municipaux mais entretiennent très peu de rapports avec le grand public. A l'étranger, l'Ingénierie délègue des représentants à des colloques et rencontres internationales ainsi qu'à des foires et expositions parrainées par les grands fabricants afin de faire connaître les derniers développements technologiques.

II. LA VÉRIFICATION: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Notre étude a porté sur quatre thèmes principaux: le service dans les deux langues officielles, la langue de travail des employés, la participation des deux groupes linguistiques ainsi que les lignes directrices et mécanismes de contrôle en matière de langues officielles. Les renseignements nécessaires pour ce rapport ont été recueillis par le truchement de 31 entrevues avec des gestionnaires et des employés de l'Ingénierie ainsi que par une analyse des documents et rapports statistiques idoines.

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Afin d'aider l'Ingénierie à améliorer son rendement en matière de langues officielles, nous présentons les observations et recommandations suivantes, regroupées sous les quatre grands thèmes de la vérification. Pour en faciliter la consultation, les recommandations ont été reproduites séquentiellement dans la section V du présent rapport.

a) Langue de service

La plupart des projets et des travaux de l'Ingénierie au Québec sont effectués pour le compte du réseau français. En y ajoutant les projets pour ce même réseau dans les autres provinces, cela représente environ le quart des responsabilités de l'Ingénierie. Afin d'assurer un service en langue française, ce Service a pris les dispositions suivantes. Dans chaque direction, le directeur ou son adjoint est bilingue et chaque service doit posséder 30% de bilingues. De plus, au département des systèmes de transmissions, un des six groupes d'ingénieurs est parfaitement bilingue et s'occupe presqu'exclusivement des projets et des travaux effectués au Québec pour le réseau français.

Ces dispositions sont généralement suffisantes mais elles comportent tout de même certaines faiblesses. Ainsi, bon nombre de directeurs sont unilingues anglais tandis que la plupart de leurs adjoints sont bilingues. Or, en l'absence de l'un ou de plusieurs adjoints, la capacité bilingue à ce niveau pourrait être compromise. Également, lorsque des travaux doivent être confiés à l'un des cinq groupes d'ingénieurs qui ne sont pas complètement bilingues, le service en langue française devient aléatoire puisque la plupart des postes de surveillant, de gestionnaire ou de chef ne comportent pas d'exigences linguistiques et que les exigences pour le personnel se limitent au 30% mentionné précédemment. Il en va de même chez les spécialistes en génie mécanique et en génie électrique, au laboratoire, et au sein du groupe responsable des tests sur les équipements achetés.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

1. d'établir des normes linguistiques adéquates pour tous les postes de directeur, directeur adjoint, chef, gestionnaire et surveillant;

2. de mettre sur pied un programme de formation linguistique qui permettrait aux titulaires de ces postes d'atteindre la compétence linguistique exigée;

3. de faire en sorte que tout employé ou spécialiste qui dans l'exercice de ses fonctions traite avec des interlocuteurs francophones et anglophones ait une connaissance suffisante des deux langues officielles; et

4. de revoir la capacité bilingue existante dans chaque groupe de spécialistes et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité des services en français en tout temps.

Nous avons examiné un grand nombre de formulaires utilisés par la Société dans ses relations avec des fournisseurs, des entrepreneurs et des sous-traitants, et tous étaient bilingues. Les plans et devis des projets au Québec sont préparés sous une forme bilingue; ils sont cependant en anglais seulement pour les projets ailleurs au Canada. Enfin, certains employés de l'Ingénierie correspondent en anglais avec leurs homologues et les autres employés du réseau français et quelquefois même avec des fournisseurs francophones.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

5. de rappeler à tous ses employés sa politique en matière de communications écrites et de faire en sorte qu'elle soit mise en pratique.

L'accueil téléphonique au standard central de l'Ingénierie est fait spontanément dans les deux langues. Par contre, dès que les appels sont acheminés vers les secrétaires ou réceptionnistes des services, l'accueil téléphonique est plus souvent qu'autrement en anglais seulement.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

6. de prendre les mesures nécessaires pour assurer un accueil téléphonique bilingue en tout temps à chaque service de l'Ingénierie.

c) <u>Langue de travail</u>

Le français a libre cours comme langue de travail dans le groupe des systèmes de transmission qui s'occupe principalement du Québec, au Service des Ressources humaines, et dans la section des comptes à payer au Service de comptabilité. Ailleurs, la plupart des surveillants connaissant peu ou prou le français, la langue anglaise est de rigueur qu'il s'agisse de supervision, de préparation de rapports ou d'appréciations de rendement. Plusieurs professionnels francophones, tant nouveaux qu'anciens, nous ont appris que leurs entrevues d'embauche s'étaient déroulées uniquement en langue anglaise, contrairement à leurs propres désirs.

Les services internes aux employés sont généralement disponibles dans les deux langues officielles sauf à la bibliothèque où il conviendrait de remédier aux défaillances sans délai. Les notes de service sont bilingues lorsqu'elles émanent d'un service central et s'adressent à tous les employés mais elles sont presque toujours unilingues anglaises lorsqu'elles sont émises par les différentes unités administratives. Nous avons aussi remarqué que plusieurs affiches, avis de concours et mémoires apposées aux babillards et sur les murs n'étaient qu'en anglais, même les directives traitant de sécurité au travail.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

7. de s'assurer que la supervision, la préparation de rapports et l'appréciation de rendement des employés puissent se faire dans leur langue de choix;

8. d'exiger que toutes les étapes du processus de sélection se fasse dans la langue officielle préférée des candidats;

9. de s'assurer que les notes de service s'adressant aux employés des deux communautés linguistiques soient disponibles dans les deux langues; et

10. de rendre bilingues toutes les affiches, les enseignes et les directives à l'intention des employés.

La direction de la comptabilité et des services financiers fournit aux directeurs des réseaux anglais et français un rapport informatisé des coûts cumulatifs de chaque projet. Ce rapport contient plusieurs sous-titres et notes explicatives en anglais sans contrepartie française. Les services de studios préparent également des rapports sur les projets de studios à l'intention des deux réseaux et, assez souvent, ces rapports ne sont que partiellement bilingues. Étant donné que leur contenu peut faire l'objet de discussions entre l'Ingénierie et les responsables des deux réseaux, il est normal que les rapports qui s'adressent uniquement à la direction du réseau anglais soient dans cette langue; par contre, ceux préparés entièrement ou partiellement pour le réseau français devraient être disponibles en français.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

11. d'exiger que tous les rapports préparés pour le réseau français soient entièrement bilingues.

L'aspect linguistique de la formation technique des employés des deux réseaux et de l'Ingénierie constitue un défi de taille que la Société Radio-Canada n'a pas encore relevé. Les innovations technologiques se succédant à un rythme très rapide, la Société ne peut élaborer elle-même qu'une partie de la formation technique de ses employés, soit environ 15% de l'ensemble des cours. Pour le reste, elle doit s'en remettre aux grands fabricants internationaux d'instruments et d'équipements qui n'utilisent à peu près que la langue anglaise. Comme la Société ne représente qu'un infime pourcentage de leur clientèle, ces fabricants ne sont pas disposés à fournir sans frais additionnels une documentation en langue française. Il

en résulte que presque tous les manuels d'instruction, les instructeurs, les tests et cahiers de cours sont unilingues anglais. Plusieurs interviewés nous ont appris que des techniciens francophones dans les régions éloignées de Montréal avaient refusé de participer à des cours de formation technique en raison des difficultés langagières qu'ils éprouvaient.

Afin de résoudre ces difficultés, les responsables de la formation technique à la Société ont examiné la possibilité de faire traduire les manuels de cours, tests et cahiers d'examens mais n'y ont pas donné suite car le problème ne serait pas pour autant résolu, la partie orale des cours continuant à être offerte en anglais. C'est là, nous le reconnaissons, un problème difficile à résoudre mais nous encourageons la Société à poursuivre ses démarches à ce sujet auprès des manufacturiers et aussi à rechercher d'autres moyens de fournir cette formation technique en français à ses employés.

Au même chapitre, la plupart des manuels d'entretien ou de réparations sont également en langue anglaise. Il est vrai que certains manuels deviennent vite périmés et qu'il apparaitrait peu rentable de les faire traduire. Néanmoins, il y aurait peut-être lieu d'identifier ceux qui ont une espérance de vie utile assez longue et de les faire traduire.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

12. de ré-examiner à fond toute la question de la formation technique afin de découvrir et de mettre en oeuvre des solutions satisfaisantes; et

13. d'inventorier les manuels anglais en usage et de procéder à la traduction en français de ceux qui ont une espérance de vie utile assez longue pour que cette traduction en vaille la peine.

c) Participation équitable

L'Ingénierie a mis sur pied un programme de recrutement COOP avec les universités de Sherbrooke et de Waterloo. Sur une période de cinq ans, les étudiants font des stages à l'Ingénierie pendant l'année scolaire et les vacances d'été; ils peuvent ainsi accumuler une expérience pratique équivalente à deux années complètes. Ce programme aurait également une influence positive sur la représentation des deux communautés linguistiques parmi les professionnels de l'Ingénierie; 67% des architectes sont anglophones et 33% sont francophones. Chez les ingénieurs, les pourcentages respectifs sont de 69,5 et 30,5. Pour l'ensemble du personnel, 60,9% sont de langue anglaise et 39,1% de langue française.

Le directeur des Ressources humaines nous a informé que la haute direction de l'Ingénierie se compose de sept niveaux hiérarchiques mais que plusieurs postes et niveaux s'équivalent. Par conséquent, le tableau qui suit présente la répartition des deux groupes linguistiques basée sur trois niveaux seulement.

Niveaux	Nombre de postes	Anglophones	%	Francophones	%
Vice-Président et Vice-Président adjoint	2 (1 vacant)	--	0.%	1	100%
Chefs de service et directeurs	15	11	73,4%	4	26,6%
Gestionnaires et surveillants	48	34	70,9%	14	29,1%

Comme le démontre ce tableau, les efforts de recrutement auprès des universités ont porté fruit et la participation des francophones est très satisfaisante.

d) Lignes directrices et mécanismes de contrôle

En plus de ses tâches régulières, le Directeur des Ressources humaines doit voir à l'administration des langues officielles à l'Ingénierie. Ses responsabilités en la matière consistent principalement à fournir au siège de la Société à Ottawa les informations suivantes: objectifs linguistiques, données statistiques sur l'Ingénierie, etc. qui font partie du plan annuel des langues officielles de la Société et à coordonner la formation linguistique des employés de l'Ingénierie dans le cadre du programme corporatif.

Il ne semble cependant pas y avoir de contrôles de la mise en oeuvre de la politique des langues officielles de la Société Radio-Canada. Les gestionnaires n'ont pas participé à l'établissement des objectifs linguistiques de l'Ingénierie et l'appréciation de leur rendement ne comporte pas de critère d'évaluation de leur performance dans ce domaine. Presque tous les employés interviewés ignoraient l'existence d'une politique des langues officielles à l'Ingénierie ainsi que leurs droits et obligations en matière de langues officielles.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

14. d'établir des mécanismes de contrôle afin d'assurer la mise en pratique de sa politique linguistique;

15. de rendre ses gestionnaires responsables de la réalisation des objectifs linguistiques établis pour leurs unités administratives; et

16. de diffuser sa politique linguistique à tous ses employés et de s'assurer qu'ils sont bien informés de leurs droits et obligations en la matière.

RÉSUMÉ DU RAPPORT

Dans bon nombre de ses services, l'Ingénierie peut généralement traiter avec sa clientèle dans les deux langues officielles et la mise en place d'un groupe d'employés connaissant bien le français pour s'occuper des projets à réaliser au Québec est digne de mention. Cependant, des difficultés persistent au chapitre des communications orales et écrites avec sa clientèle et le grand public; réception téléphonique très souvent en langue anglaise, spécialistes et surveillants de travaux unilingues anglais.

L'Ingénierie de Radio-Canada a quelques réalisations à son actif au chapitre de la langue de travail. Certains de ses employés francophones affectés aux projets du réseau français au Québec et d'autres à l'intérieur des services des Ressources humaines et de comptabilité peuvent travailler la plupart du temps dans leur langue. Cependant, dans la plupart des autres directions, c'est surtout la langue anglaise qui prédomine pour la supervision, les réunions, les appréciations de rendement et la préparation de rapports. Il nous semble que l'Ingénierie pourrait se soucier davantage des besoins et des préférences linguistiques de ses employés. Nous reconnaissons que le domaine de la radiodiffusion et de la télédiffusion subit de fréquentes transformations en raison des multiples innovations technologiques et que cela présente des difficultés linguistiques particulières, notamment au chapitre de la formation technique et des manuels de travail. A ce sujet, nous exhortons la Société à rechercher activement des solutions nouvelles.

La répartition globale des anglophones et des francophones au sein de l'Ingénierie nous semble tout à fait satisfaisante. En outre, le programme de recrutement des professionnels nous parait efficace et la représentation des deux groupes linguistiques chez les architectes et ingénieurs est très adéquate.

La Société Radio-Canada semble manquer de moyens pour évaluer la mise en oeuvre de sa politique des langues officielles, ses gestionnaires n'en étant pas imputables. Il lui faudrait mettre en place sans délai les mécanismes de contrôle requis afin d'assurer une mise en application plus efficace de la Loi.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations faites au cours du présent rapport sont regroupées sous les quatre grands thèmes de notre vérification. Le Siège de l'Ingénierie nous indique que le rapport de vérification donne une évaluation exacte de la situation du Siège de l'Ingénierie à l'époque de la vérification. Ses commentaires ci-dessous décrivent des mesures prises depuis pour améliorer la situation linguistique du Siège de l'Ingénierie.

a) Langue de service

Nous recommandons à la Société Radio-Canada:

1. d'établir des normes linguistiques adéquates pour tous les postes de directeur, directeur adjoint, chef, gestionnaire et surveillant;

Réponse: tous les postes de directeur et directeur adjoint ont été désignés bilingues. La haute direction du Siège de l'Ingénierie est confiante que le système des normes linguistiques établi pour les autres postes de supervision satisfera aux exigences lorsqu'il sera pleinement réalisé et elle maintient que la langue du client (DSA et DSF) en demeure l'élément déterminant; le responsable des langues officielles au Siège de l'Ingénierie procèdera à la mise à jour des exigences linguistiques des postes de supervision pour confirmer l'efficacité du système.

Nos efforts se font principalement au niveau de l'embauche et des mouvements de personnel à des postes de direction. Les données fournies ci-dessous sont concluantes.

En 1982, tous les postes de direction ont été comblés par des candidats bilingues:

Vice-président adjoint, Ingénierie
Directeur adjoint du Service du Bâtiment
Directeur de l'Ingénierie, Service Studios
Ingénieur principal, Service Transmissions (2)
Directeur adjoint de l'Ingénierie, Relations internationales
Directeur des projets internationaux, Bureau du V.-p., Ingénierie

2. de mettre sur pied un programme de formation linguistique qui permettrait aux titulaires de ces postes d'atteindre la compétence linguistique exigée;

Réponse: nous portons une attention particulière à la formation linguistique du personnel de direction et de supervision:

Chef de l'analyse et des rapports financiers
Directeur de la comptabilité et des ressources financières
Chef, Gestion du matériel
Architecte principal, Service du Bâtiment
Directeur des projets spéciaux, Bureau du Vice-président, Ingénierie
Chef, Groupe Laboratoires, Études et Exploitation
Ingénieur principal par interim, Service Studios

Une mise à jour régulière des exigences linguistiques des postes de l'effectif nous permet d'identifier de nouveaux besoins.

3. de faire en sorte que tout employé ou spécialiste qui dans l'exercice de ses fonctions traite avec des interlocuteurs francophones et anglophones ait une connaissance suffisante des deux langues officielles;

Réponse: c'est surtout au niveau de l'embauche (puisque tous les employés ne peuvent être en formation) que les efforts se font pour choisir des candidats qualifiés et bilingues qui sont en mesure de fournir un service d'ingénierie dans la langue de leur client. Les statistiques fournies dans le dernier rapport annuel démontrent une nette amélioration sur les années précédentes.

4. de revoir la capacité bilingue existante dans chaque groupe de spécialistes et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité des services en français en tout temps;

Réponse: l'organisation interne de chaque service par groupes responsables de projets précis nous permet de servir le client dans la langue de son choix, objectif principal du Siège de l'ingénierie relativement à la langue de service.

5. de rappeler à tous ses employés sa politique en matière de communications écrites et de faire en sorte qu'elle soit mise en pratique;

Réponse: au début de son mandat, le Vice-président à l'ingénierie rappelait à tous les directeurs et directeurs adjoints leur responsabilité quant à la politique des langues officielles de la Société. Un rappel supplémentaire sera fait. De plus, le Bureau des Ressources humaines met des copies de cette politique à la disposition des employés.

6. de prendre les mesures nécessaires pour assurer un accueil téléphonique bilingue en tout temps à chaque service de l'Ingénierie;

Réponse: lorsqu'un poste de commis/secrétaire bilingue devient vacant, tous les candidats doivent passer un examen et seules les candidatures de ceux qui ont réussi sont retenues.

Lorsqu'il s'agit d'un poste non-désigné, il est entendu que la préférence sera accordée au candidat le mieux qualifié et ayant la meilleure connaissance des deux langues officielles. Une session de formation spéciale avait été mise sur pied en 81 pour encourager les employés appelés à répondre au téléphone dans le cadre de leurs fonctions à le faire en français.

L'ECL sera administré à toutes les secrétaires/ réceptionnistes. Avec l'assistance de la CFP, nous mettrons sur pied un programme de formation pour les secrétaires qui devront améliorer le niveau de connaissance linguistique requis dans leurs fonctions de réceptionnistes.

b) Langue de travail

7. de s'assurer que la supervision, la préparation de rapports et l'appréciation de rendement des employés puissent se faire dans la langue de leur choix;

Réponse: les employés qui le désirent peuvent produire leurs rapports en français étant donné la disponibilité des services de traduction. Quant à l'évaluation de la performance et la supervision, nous acceptons la recommandation comme objectif ultime de nos efforts et nous continuons notre politique d'embauche et de formation des cadres supérieurs à cette fin, comme le démontre le dernier rapport annuel et l'information fournies au no 3 ci-dessus (voir annexe A).

8. d'exiger que toutes les étapes du processus de sélection se fasse dans la langue officielle préférée des candidats;

Réponse: lors d'une entrevue de sélection, on offre aux candidats le choix de s'exprimer dans une langue ou l'autre et le comité de sélection est toujours composé de représentants bilingues.

9. de s'assurer que les notes de service s'adressant aux employés des deux communautés linguistiques soient disponibles dans les deux langues;

10. de rendre bilingues toutes les affiches, les enseignes et les directives à l'intention des employés.

Réponse: toutes les notes de service au personnel sont dans les deux langues et toute négligence portée à notre attention est immédiatement corrigée. Il en va de même pour toutes les affiches et enseignes.

11. d'exiger que tous les rapports préparés pour le réseau français soient entièrement bilingues.

Réponse: les services concernés ont été avisés et le responsable des langues officielles au Siège de l'ingénierie assurera le suivi.

12. de ré-examiner à fond toute la question de la formation technique afin de découvrir et de mettre en oeuvre des solutions satisfaisantes;

13. d'inventorier les manuels anglais en usage et de procéder à la traduction en français de ceux qui ont une espérance de vie utile assez longue pour que cette traduction en vaille la peine.

Réponse: nous acceptons les recommandations 12 et 13. Un comité se chargera d'analyser la question de formation technique et d'inventorier les manuels techniques pour évaluer la possibilité d'en traduire certains.

d) Lignes directrices et mécanismes de contrôle

Nous recommandons à la Société Radio-Canada:

14. d'établir des mécanismes de contrôle afin d'assurer la mise en pratique de sa politique linguistique;

15. de rendre ses gestionnaires responsables de la réalisation des objectifs linguistiques établis pour leurs unités administratives;

Réponse: les chefs de service participent à l'élaboration et revoient les objectifs du S.I. en matière de bilinguisme; nous acceptons que la mise en application de ces objectifs fasse partie des critères d'évaluation de la performance des employés dont relève cette responsabilité.

16. de diffuser sa politique linguistique à tous ses employés et de s'assurer qu'ils sont bien informés de leurs droits et obligations en la matière;

Réponse: nous acceptons cette recommandation et les mesures correctives seront prises à cet effet.